

令和2年度 神戸市防災コミュニティセンターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市民の防災意識の高揚と防災活動の推進などを図ることを目的として設置されたもので、防災関係機関が実施する研修会や講演会、各種イベントに使用されるほか、市民グループのサークル活動や文化活動など多方面に利用されている。 収容人数：300人(椅子席)、ステージ：幅8メートル×奥行き5メートル(固定)、特殊照明器具あり	
(2)指定管理者	株式会社 双葉化学商会	
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
(4)R2市支出額(単位：円)	協定締結額 6,187,500円	決算額 6,187,500円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務		(1) 設備の保守点検に関する業務 (2) 警備に関する業務 (3) 清掃に関する業務 (4) 簡易な維持補修に関する業務
	②施設の運営業務	(1) 施設の利用及びその制限に関する業務 (2) 使用料の徴収、減免及び還付に関する業務 (3) 開・閉館及び鍵の管理業務
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況		【過去5年分】 令和2年度 302回(使用率46%) 12,283名 令和元年度 402回(使用率51%) 22,628名 平成30年度 454回(使用率53%) 22,917名 平成29年度 455回(使用率52%) 25,007名 平成28年度 461回(使用率53%) 24,280名
	②その他利用状況	指定管理者が実施主体となり、下記のイベントを開催予定であったが、コロナウイルスの感染拡大を鑑み中止。 (1)日時：令和2年7月12日 防災音楽祭 (2)日時：令和3年1月17日 ピースベルフェスティバル神戸2021
(3)収支状況		2年度の状況
①使用料または利用料金収入		【過去5年分】 令和2年度 使用料金：1,326,325円 令和元年度 使用料金：1,697,300円 平成30年度 使用料金：1,800,000円 平成29年度 使用料金：2,128,900円 平成28年度 使用料金：2,489,600円
	②指定管理者の収支状況	【過去5年分】 令和2年度 事業収入：6,409,926円 事業支出：6,462,289円 令和元年度 事業収入：6,366,746円 事業支出：6,224,140円 平成30年度 事業収入：6,324,262円 事業支出：5,837,801円 平成29年度 事業収入：6,665,138円 事業支出：6,202,470円 平成28年度 事業収入：6,678,146円 事業支出：5,921,994円 ※事業収入は協定額・自動販売機収入、事業支出は人件費・施設維持費等である。

(4)その他	2年度の状況
①新型コロナウイルスに対する対応	新型コロナウイルス感染症対策として、手指消毒薬を設置、来館者が触れる部分の消毒、感染予防に関する注意喚起、職員の健康管理を行った。また、開館状況がわかるよう、随時ホームページの更新を行い情報発信を行った。

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業 2件</li> <li>・パンフレット新規作成</li> <li>・Facebookの運用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業 0件 未達成</li> <li>・パンフレット新規作成 未達成</li> <li>・Facebookの運用 未達成</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況		
①満足度調査の実施内容	任意回答形式で、計4回(9月、11月、12月、3月)アンケート調査を行い、計198名分の回答があった。  調査項目は以下のとおり 1.性別 2.年齢 3.住まい 4.職業 5.利用頻度 6.施設設備および使用料の満足度 7.意見と要望		
②満足度調査の結果	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           &lt;施設設備の満足度&gt;(198人中)            ・非常に満足 :24(12%)            ・やや満足 :31(16%)            ・普通 :127(64%)            ・やや不満 :10(5%)            ・非常に不満 :4(2%)            ・不明 :2(1%)         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           &lt;使用料の満足度&gt;(198人中)            ・非常に満足 :12(6%)            ・やや満足 :6(3%)            ・普通 :90(46%)            ・やや不満 :12(6%)            ・非常に不満 :4(2%)            ・不明 :74(37%)         </td> </tr> </table>	<施設設備の満足度>(198人中) ・非常に満足 :24(12%) ・やや満足 :31(16%) ・普通 :127(64%) ・やや不満 :10(5%) ・非常に不満 :4(2%) ・不明 :2(1%)	<使用料の満足度>(198人中) ・非常に満足 :12(6%) ・やや満足 :6(3%) ・普通 :90(46%) ・やや不満 :12(6%) ・非常に不満 :4(2%) ・不明 :74(37%)
<施設設備の満足度>(198人中) ・非常に満足 :24(12%) ・やや満足 :31(16%) ・普通 :127(64%) ・やや不満 :10(5%) ・非常に不満 :4(2%) ・不明 :2(1%)	<使用料の満足度>(198人中) ・非常に満足 :12(6%) ・やや満足 :6(3%) ・普通 :90(46%) ・やや不満 :12(6%) ・非常に不満 :4(2%) ・不明 :74(37%)		
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	① 意見:トイレが古い。洋式にしてほしい。ウォシュレットにしてほしい。人数のわりにトイレの数が少ない等。 対応:消臭剤をおくなど清潔な状況を保てるよう随時確認を行った。また、その他の要望についても理解していただけるよう説明している。 ② 意見:荷物の置き場がない。 対応:主催者へは備品として机・椅子の貸し出しを行っている。 ③ 意見:駐車場の割引券を発行して欲しい。 対応:専用駐車場はないため、公共交通機関を利用いただくよう説明している。		

### 5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA   ○AA   ○A   ●B   ○C
所見	<p>指定管理者の収支において人件費が支出の多くを占めている。コロナ禍においては、工夫次第で人件費を抑え、施設の活性化に費用を使うことができたのではないかと。自主事業についてはイベントの実施だけではなく、社会課題や地域課題と向き合うような事業、例えば、土日等に子ども・若者の自習室として活用するなど、施設の使い道はあったと考えられ努力不足と言わざるを得ない。</p> <p>なお、市においても施設利用がない場合については人員配置の義務付けを解除するなどの協定仕様書の見直し、インセンティブ制度の活用、管理運営方法の見直しの検討など必要な改善が望まれる。</p>